



Case study: hoe ga je om met nieuwe klanten;

Deel 2: Wanneer de start van training niet direct goed gaat”

Wat doe je wanneer een klant die net begonnen is, een fysieke klacht begint te ontwikkelen? Je hebt een intake gedaan en je hebt gemeten wat de klant aan training nodig zou hebben om verantwoord aan de slag te gaan. Toch komt de klant bij je om aan te geven dat er een blessure lijkt te ontstaan.

De volgende strategie wordt in ons centrum aangehouden bij klanten die dreigende blessures ontwikkelen in het begin. Allereerst geef ik elke klant tijdens de intake een scenario van hetgeen ik verwacht bij de start van de training, met andere woorden de spierpijn die ze kunnen verwachten, maar we waarschuwen hen ook voor de reacties die niet getolereerd moeten worden. Ik adviseer elke klant bij de intake dan ook dat ze direct aan de bel

trekken voor hulp wanneer er toch reacties ontstaan die niet gewenst zijn.

Wat zijn zoal de reacties die kunnen ontstaan:

- Gewrichtspijn de dag na het trainen.
- Spierpijn tijdens en direct na het trainen.
- Tintelingen in handen.
- Extreme vermoeidheid de dag na het trainen.

- Hoofdpijn na het trainen.

Wat kan de oorzaak van deze reacties zijn:

De klant gaat té enthousiast te werk: Ik heb aangegeven tijdens de intake dat ze met 3x trainen per week zullen beginnen en ze beginnen direct elke dag, want veel is goed, meer is beter. Actie: Ik leg deze klant nogmaals uit waarom de frequentie van de training zo gekozen is. Wat het belang is

van deze frequentie en hoe een verkeerde frequentie kan bijdragen tot de reactie die ontstaan is.

De klant gaat zonder iets te zeggen zelf het gewicht verhogen omdat ze na de eerste keer geen spierpijn voelden: Ik ben uitgegaan van 3 sets van 10-12 herhalingen op gewicht x en zij gaan dezelfde sets met de zelfde herhalingen uitvoeren met gewicht y dat soms 40-60% hoger ligt. Actie: Ik geef aan dat de trainingsbelasting bepaald wordt door het aantal herhalingen, het aantal sets, de rustperiode tussen de sets en niet in de laatste plaats het gewicht. Als een van die grootheden verandert, verandert ook de trainingsbelasting. In hun geval heeft deze verhoogde trainingsbelasting geleid tot de reactie.

De klant zag een uitvoering van een oefening die ze zelf ook moeten doen en in plaats van de eigen uitvoering na te streven, apen ze een andere klant na: Men begint heel enthousiast met het programma maar weet soms niet meer helemaal hoe de oefening ook al weer moest. In plaats van de begeleiding in de zaal te vragen, zien ze een andere klant de zelfde oefening uitvoeren en nemen dat als voorbeeld voor de eigen uitvoering. Actie: Ik geef aan dat elke klant een uniek schema krijgt dat voor hem/haar gemaakt is. Dat geldt niet alleen voor het soort oefening, herhaling, gewicht en sets maar ook voor de specifieke uitvoering ervan. Het simpelweg na-apen van oefeningen is nooit een goed idee. Dit speelt nog een belangrijker rol wanneer twee klanten samen komen trainen. In dat geval leg ik er altijd de nadruk op dat ze ieder hun eigen programma krijgen. Wel kom ik samen sporten tegemoet door de warming up en het eventuele conditiegedeelte gezamenlijk te laten uitvoeren.

Ze zien een andere klant een andere oefening doen die hen ook wel leuk lijkt en breiden hun eigen schema uit met die oefening. Ook hier gaat het er om dat die oefening misschien wel goed voor de ene klant is maar niet de voorkeur verdient voor de andere klant. Actie: Ik leg dit principe opnieuw uit en onderbouw mijn keuze voor de specifieke oefeningen. Ik neem wel mee dat deze klant graag meer variatie wil en plan een extra sessie om te evalueren of een uitbreiding cq. afwisseling van het trainingsprogramma mogelijk is.

Een bestaande klacht verergert met training. Dit is natuurlijk het laatste wat je wilt want men komt bij je om een fysieke klacht te verbeteren en in plaats daarvan



wordt het erger. Ik heb ze tijdens de intake uitgelegd dat deze reactie beslist niet mag ontstaan dus de follow-up moet ook direct plaatsvinden. Actie: Ik ga de precieze uitvoering van elke oefening na of er ergens een afwijking is opgetreden. Is dat het geval dan kan ik die uitvoering direct aanpassen. Is dat niet het geval dan is de totale trainingsbelasting toch iets te hoog en zal het schema teruggeschroefd moeten worden. Ik haal alle mogelijk veroorzakende oefeningen eruit en bespreek een opbouw van terugkeer van de oefeningen wanneer de reactie wel positief is.

Daarnaast kan het gebeuren dat ik bepaalde reacties voorspeld heb die niet verwezenlijkt worden. Bijvoorbeeld: ik geef aan in de intake dat ze na 6 weken klaar zijn voor uitbreiding of om te beginnen met hardlopen. Echter wanneer de nieuwe instructie plaatsvindt, blijkt dat uitbreiding van de trainingsbelasting nog niet aan de orde is. Meestal ligt hiervan de oorzaak in de frequentie van de training. Bij de intake denken ze wel drie keer per week vrij te kunnen plannen om te trainen maar na 6 weken blijkt dat ze slechts 1-2 keer per week geweest zijn. Soms is het in de eerste weken moeilijk het leefschaam zodanig aan te pakken dat 3 keer per week trainen mogelijk is. Men begint vol goede moed maar de dagelijkse beslommeringen

nemen het al gauw over en men traint veel minder. Ik geef dan aan dat de reacties die ik voorspeld heb tijdens de intake gebaseerd zijn op de intensiteit en frequentie van de training. Wanneer hiervan afgeweken wordt door de klant zelf zal ook de reactie veranderen en moeten de doelstellingen aangepast worden.

Als laatste kan het gebeuren dat een klant zich niet aan mijn adviezen wil houden maar gewoon zijn eigen plan wil trekken. In dat geval spreek ik onze klant daarop aan. Als de training een gevaar vormt voor de belastbaarheid van de klant dan kan het abonnement eenzijdig door ons opgezegd worden.

Het is van belang dat de training uitgebreid wordt zoals ik dat bij de intake besproken heb. In ons centrum geven wij de klant zelf de regie ten aanzien van die afspraken. Zij kunnen de afspraken in het schema van de instructeur/trainer maken en worden dan verder geholpen. Op deze manier ontstaat een heldere communicatie tussen ons centrum en de klant en is de klant overtuigd van onze kennis en kunde, service en zijn eigen rol in het behalen van resultaten.

LILIAN RIJFKOGEL, C.E.A.S., L.P.T., Artros Bewegingscentrum: Bewegen is goed; Goed bewegen is beter